

第34屆醫學圖書館工作人員年會  
實務分享 III

服務校外讀者之經驗分享

國立陽明大學圖書館









江秀愛組長

2012/09/04(二)

# 校外人士為何想入館?!

- **可近性**
  - 圖書館於95年由山上遷至山下，新館鄰近校門口
  - 近捷運，交通方便
- **環境舒適**（燈光、空調、安靜、整潔）
- **軟硬體設備良善**
  - 電腦及網路設備新穎
  - 生醫館藏豐富:視聽資料使用每人每件100元
  - 家具舒適
- **管理積極**
  - 館員2小時巡館
- **開館時間長**（平日8:00-23:00與週六日皆有專業館員服務）

# 衍生的問題

- 一. 校外讀者想入館、校內讀者覺得權益受損 
- 二. 大排長龍等換證 
- 三. 爭議發生，沒有讀者的正確資料 
- 四. 讀者違規，無法可管 
- 五. 換證不入館，佔用名額 
- 六. 名額滿時，讀者白跑一趟 
- 七. 額滿排隊，擠在服務窗口 
- 八. 館內人數的掌控 

# 校外讀者類型

類型	入館證件	備註
一般民眾	臨時閱覽證	免費換證，須年滿18歲，每日50名額
圖書館志工 	借書證	另可辦直系眷屬閱覽證1張
圖書館榮譽之友 	借書證	由捐款人指定
合作館人員	互借證	北一區15館、八芝連5館、醫學6館、台大、中研院近史所
校內合作單位人員	借書證	年費3,000元



# 校外讀者服務

---

- 閱覽
  - 館內閱覽
  - 寧靜閱讀(3F北區禁用筆電)
- 館藏及設備使用
  - 資訊設備:免費使用檢索區電腦、掃瞄器
  - 視聽設備與館藏:繳交使用費每人每件\$100
  - 資訊講習:付費\$200參加
- 意見反應
  - QA系統、館長信箱(實體)、圖書館信箱(E-Mail)



# 期許

---

- 圖書館提供更貼心的服務
- 讀者善用資源
- 圖書館與讀者建立良性互動與回饋機制，共創雙贏

# 一、校內外讀者使用如何取得平衡？

## • 適度開放對象

- 圖書館法第14條第3款：大專校院圖書館..並「適度開放供社會大眾使用之圖書館。」
- 醫院評鑑第1.2.1節第4點：「圖書館有機制提供上班時間外使用，並適當開放院外醫事人員使用。」

## • 調查國圖及多所大學

- 年齡需滿16-20歲(多數館為滿18歲)
- 進館人數比例(進館人數÷總席次)為 3%-10%。

## • 評估本館開放原則

- 年滿18歲
- 每日進館名額50名(進館比例14.12%)

## 二、如何簡化、快速換證入館？

### 建立「讀者換證系統」

- **省時**

- 僅需第一次建檔核對個資
- 刷「身份證條碼」替代填寫「個人資料」
- 換證處理時間由約**1分鐘(填寫&等待)**→**3秒鐘**

- **正確性**：身分證號、姓名、聯絡電話、服務單位，建立校外讀者資料庫。

- **保密性**：讀者不易看到他人的個資。

- **方便尋人**

- **閉館人數清點**





### 三、

## 爭議發生，如何取得正確的讀者資訊？

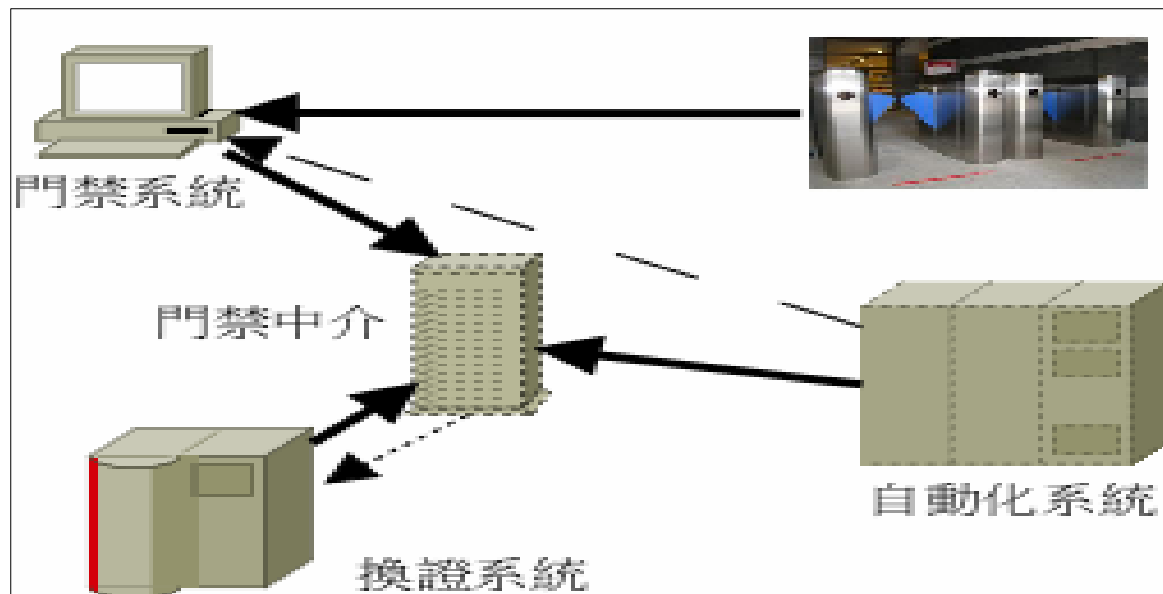
- 配合【**個資法**】修法重點，增加告知義務之程序規定。第8條直接蒐集。
  - 勘入個資收集與服務條款宣告

The screenshot shows a library system interface. On the left, there is a section titled "輸入條碼" (Enter Barcode) with a text input field and a label "輸入條碼". Below this, there is a link: "若是校內人士請點此確認切換". At the bottom left, it says "目前沒有未核銷點數". In the center, a blue-bordered pop-up window titled "個人資料收集聲明及服務條款" (Personal Information Collection Statement and Service Terms) is displayed. The text inside the pop-up reads: "您同意本館因圖書館門禁管理所需，以您所提供的個人資料確認您的身份。" (You agree that this library needs your personal information for library access management to confirm your identity with the information you provided.) Below the text are two buttons: "同意" (Agree) and "拒絕" (Refuse). On the right side of the pop-up, there is a list of user information: "姓名：吳慈仁" (Name: Wu Ci Ren), "身分：3" (ID: 3), "單位：軍情六處MI6" (Unit: MI6), "手機號碼：0800789321" (Mobile Number: 0800789321), "電子郵件：007@sis.gov.uk" (Email: 007@sis.gov.uk), and "簽署：" (Signature:).

### 三、

## 爭議發生，如何取得正確的讀者資訊？

- 換證系統與門禁結合
  - 追蹤進出館記錄
  - 不二卡進館(杜絕校內讀者正卡+換卡)



## 四、如何管理讀者違規？

- 修訂「圖書館閱覽規則」，新增違規記點條文
  - 違規記點說明(違規類型、點數)
    - 違規記點逾三點(含)，校外人士停止進館三個月；必要時得永久停止進館或送警法辦
- 換證系統處理違規記點
  - 累計3點停止入館與解除自動處理
  - 情節重大，永久停止入館(3人)



## 五、換證不入館，佔用名額如何避免

- 「單次入館使用」且「換證五分鐘後失效」
  - 避免上午換證晚上使用情形
  - 增加入館流通量
  - 減少排隊等候無法入館情形



# 六、

## 換證情況，如何避免讀者白跑一趟？

- 網頁顯示換證情況
  - 網頁提供入館人數訊息(額滿為50位)
  - 減少白跑或等候入館人數

The screenshot displays the National Yang-Ming University Library website. The header includes the library's name in Chinese and English, along with navigation links for site map, contact, home page, and English. The main content area is divided into several sections:

- 分類清單 (Classification List):** A sidebar menu with links to home, services, collections, electronic resources, cooperation, collections, common questions, and regulations.
- 館藏查詢 (Collection Search):** A search bar with a dropdown menu for keywords and a search button. Below it are links for popular books, new arrivals, faculty books, exhibitions, and rankings.
- 最新消息 (Latest News):** A section with two news items: "6月暢銷書已經上架囉~歡迎踴躍借閱!" (dated 101/6/25) and "臺北榮民總醫院舉辦「臨床決策的關鍵第一步 Microdex 2" (dated 101/6/25).
- 開館時間 (Opening Hours):** A section showing the date "2012-06-29 星期五" and time "8:00~21:00". Below this, a red circle highlights the text "校外讀者名額:50 已入館:50 尚有:0", indicating that the library is at capacity.
- 常用連結 (Common Links):** A section with links to the electronic resource search system and PubMed.

# 七、額滿排隊，如何處理？

- 排隊預約與數位看板



## 八、館內人數之統計

- 確實掌握校內外讀者各時段在館情形
- 確實掌握每天入館人次
- 替代館員巡館清點在館人數之工作
- 有助於館員人力之調配
- 有助於評估主題展、新書展示等館內活動成效
- 閉館時安全管控







# 「圖書館榮譽之友」

- 依捐款額度核發指定人(12歲以上)借閱證
- 考量不得影響校內師生權益，因此發卡張數不能太多(年限VS張數)，捐款額度不能太低
- 借閱圖書3冊，借期30天，不得續借
- 消息公佈即收到一筆2萬元捐款





# 「圖書館志工」

- 如何招募得力助手，增加服務人力
- 目前志工5人
  - 圖書上架
  - 圖書加工
  - 文獻複印
  - 每週6小時，每月24小時，每季72小時，每年218小時(寒暑假可彈性調整)
- 志工證
  - 借閱規則比照職員
  - 參加資訊講習
  - 申辦直系親屬閱覽證1人
- 101年改由學校統一招募

The slide features decorative orange swirls in the corners and a horizontal orange line that spans the width of the text area. The text is centered and written in a bold, black, sans-serif font.

謝謝聆聽!

敬請指教!